**智慧前台的实战宝典**

**公司的门面，自我的气质提升**

**8月31日 上海 2400元**

|  |  |
| --- | --- |
| **谁来参加？** | **课程时长** |
| * 前台接待人员 | * 1天（7小时） |
| **有何收获？** | **先决条件？** |
| * 学习规范前台员工的职业形象 * 学会充分发挥前台接待的窗口展示作用 * 学会维护良好的公司形象 | * 对OL形象有兴趣的 |
| **为何参加？** | |
| 通过讲师演绎、自我测试、案例分析、视频观摩、互动练习、模拟游戏、小组讨论等教学方法，学会前台接待的礼仪，提升个人分析问题解决问题的能力 | |

**课程大纲**

**第一模块：前台工作的重要性**

* 对企业的作用
* 对个人的意义
* 前台工作职责

自画像：自我认知

**第二模块：前台员工的职业化要求**

* 应拥有的职业技能
* 态度影响行为
* 为晋升做好准备

讨论分享：依据岗位说明书，清晰岗位职责

**第三模块：专业的仪表**

* 职业形象的影响力
* 决定第一印象的因
* 个人仪容、仪态、仪表之关系
* 职业化视觉形象：端庄、整洁的外表
* 发型、脸部修饰及妆面要求
* 口气、体味、手部修饰要求
* 站姿、坐姿、行姿、蹲姿、综合肢体语言的魅力
* 哪些服饰不宜出现在职业场合
* 配饰的选择：饰品、眼镜、丝巾、鞋袜、包袋

互动练习：了解适合自己的个人色彩与风格

**第四模块：商务接待礼仪**

* 微笑、目光礼仪
* 问候、称呼礼仪
* 会客座次安排礼仪
* 奉茶、咖啡礼仪
* 递物、接物礼仪

互动练习：接待未预约客户

**第五模块：电话规范应用**

* 接听、拨打电话流程
* 电话记录的5W1H
* 电话转接礼仪
* 非常规电话应对技巧
* 手机使用礼仪
* 短消息应用礼仪

互动练习：魅力声音训练

**第六模块：有效沟通技巧**

* 接受他人赞美赞扬时礼仪
* 与客户沟通清晰原则
* 与上级沟通礼貌需知
* 与平级沟通注意事项

讨论分享：抱怨或投诉的客户更关注什么？

**第七模块：共创职业化办公环境**

* 维护业务大厅整洁应注意的细节
* 电子邮件应用规范
* 建立前台工作流程（发放办公用品、会议室使用等）
* 登记、记录、通知、发送、整理、归类

**第八模块：总结与行动计划**

**相关课程**

* 作为行政工作人员，你可能还会对《高级秘书与助理实战训练》、《行政实务优化》感兴趣
* 想要在礼仪、仪表上更进一步，你可能需要学习《你的礼仪价值百万——商务礼仪与职业素养》

**讲师简介**

**卜 女士**

* **背景经历**
* 肯耐珂萨讲师，顾问
* 五大培训咨询机构签约培训师
* CIPT注册国际职业培训师
* 性格色彩密码（FPA）授证讲师
* 西蔓色彩授证培训师
* 曾任8年某知名跨国媒体公司培训部经理
* 超过10年培训经验
* 19年外企中高层管理经验
* 12年销售管理经验
* 10年个人形象管理顾问经验
* **擅长领域**
* 职业化视觉形象管理、商务礼仪&职业形象塑造、商务沟通技能提升、压力缓解及情绪管理、阳光心态和正向思维、优质客户服务、优秀前台的智慧宝典、秘书&助理基础实务技能、性格色彩密码、魅力女性五项修炼等。
* **服务客户**

三菱商事、三菱电机、三菱重工、三星电子、韩泰轮胎、佳通轮胎、通用电气、总统轮船、杜邦(上海)、丹尼斯克、道达尔石油、英国石油(上海广州深圳)、史丹利五金、卡夫食品、康宝莱、百事可乐、延峰伟世通、诺贝尔太古漆油、美国MFG.com、孚宝港务、先正达、贝尔•阿尔卡特、盖米阀门、曼透平(上海北京)、瓦克化学、德国肖特、德国德莎、德国德赛、德泊亭设计、辉瑞(上海)、施贵宝制药、拜耳(上海广州北京)、飞利浦(上海北京)、伊莱克斯、埃森哲管理咨询、尼尔森市场调研、克瑞配料贸易、博格华纳、李锦记、罗地亚、沃尔沃、得尔福、泰科电子、埃顿、斯沃琪、豪雅镜片、美艾利尔、赛默飞世尔、库柏电气(宁波)、淡水河谷、罗特艾德、克诺尔、横河国际、SGS(上海)、弗若斯特沙利文、德司达(上海)、和记黄埔、西门子(上海)、中智人力资源、上海外服、万宝盛华人力资源、肯耐珂萨人力资源、同济大学、华尔街英语等